

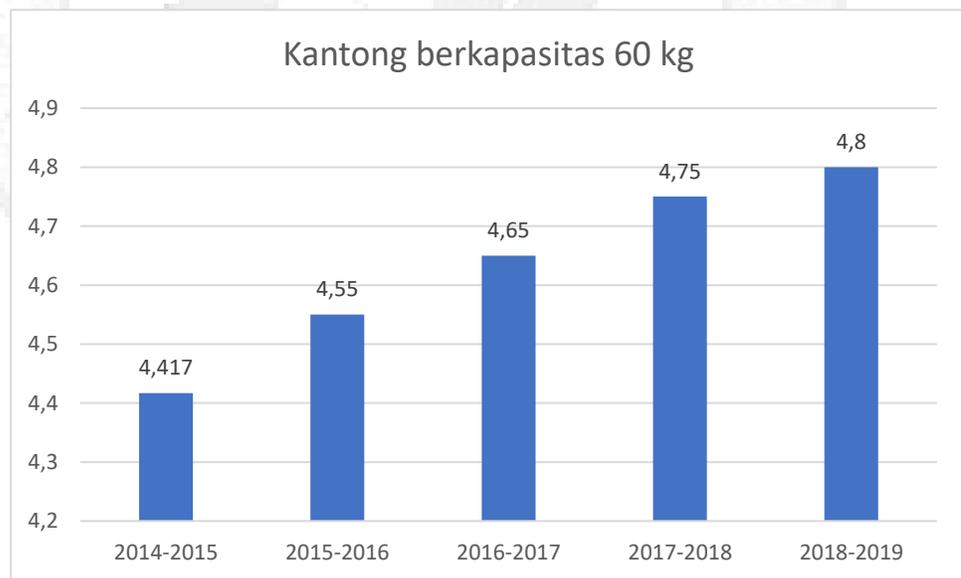
BAB I

PENDAHULUAN

Bab pertama berisi tentang pendahuluan mengenai penelitian yang akan dibuat seperti latar belakang, pokok permasalahan, tujuan penelitian, pembatasan masalah yang dipakai dan sistematika penulisan yang digunakan dalam membuat laporan penelitian

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era ini, *coffee shop* menjadi tempat yang diminati oleh masyarakat Indonesia dengan berbagai usia. karena dapat digunakan untuk berbagai aktivitas, seperti bersosialisasi dan bekerja.



Gambar 1.1 *Chart* Perkembangan konsumsi kopi tahun 2014-2019

Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/11/24/konsumsi-kopi-domestik-di-indonesia-terus-meningkat-selama-5-tahun-terakhir>

Gambar 1.1 diatas merupakan bukti data bahwa konsumsi kopi mempunyai tren meningkat setiap tahunnya. Data tersebut didapat dari *International Coffee Organizaiton* (ICO) yang menunjukkan bukti data konsumsi kopi di Indonesia pada periode 2014-2019. Pada tahun 2014-2015 hanya mencapai 4,417 bungkus dan di tahun 2018-2019 meningkat menjadi 4,800 bungkus atau dapat dibilang memiliki kenaikan sebesar 8,67 persen. Maka dari itu dapat dilihat bahwa peminatan terhadap terus meningkat. Awal Mula Coffee pertama kali dibuka pada bulan November 2018 dan terletak di Jalan Binamarga II No. 5A Bogor, Jawa Barat. Awal Mula Coffee memiliki jam operasional dari jam 10.00 - 22.00 WIB dan buka pada hari Senin - Sabtu. Awal Mula Coffee sendiri memiliki tiga kompetitor yang berjarak paling jauh 130 meter. Menurut hasil wawancara Awal Mula Coffee belum pernah melakukan pengukuran kualitas pelayanan. Oleh karena itu Awal Mula Coffee memerlukan tanggapan mengenai kualitas pelayanan mereka untuk menjadi lebih baik lagi. Awal mula Coffee menawarkan banyak sekali produk yaitu makanan dan minuman. Seiring berjalannya waktu Awal Mula Coffee menemukan beberapa keluhan tepatnya pada bulan Januari 2019 sampai dengan Juli 2020 yang di dapat melalui media sosial seperti Instagram, Zomato, dan google review. Beberapa keluhan yang disampaikan mencakup pelanggan yang merasa tempat tersebut terlalu penuh sehingga mereka merasa kurang nyaman dengan situasi tersebut, kebersihan yang kurang khususnya pada bagian toilet, tukang parkir yang kurang ramah, pelayan tidak memberikan uang kembalian dengan benar dikarenakan kelalaian pada saat

menghitung uang kembalian, dan *wifi* yang cenderung lama. Setelah itu ditemukan permasalahan dengan cara observasi seperti meja dan kursi yang kurang ergonomis untuk mengerjakan tugas dan pekerjaan, serta gelas dan piring kotor yang cenderung lama dibersihkan meskipun konsumen sudah meninggalkan meja tersebut. Oleh sebab itu penelitian lebih lanjut perlu dilakukan untuk mengetahui apa saja yang perlu ditingkatkan dari kualitas pelayanan Awal Mula Coffee dengan menggunakan dimensi *marketing mix* (7P)



1.2 Rumusan Masalah pada Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apa variabel-variabel dimensi 7P yang tidak memberikan kepuasan terhadap pelanggan?
2. Apa saja usulan perbaikan untuk memperbaiki variabel-variabel tersebut?

1.3 Tujuan Penelitian

Setelah diperoleh rumusan masalah maka akan ditentukan tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis kualitas layanan di Awal Mula Coffee, yang dilakukan dengan cara mengidentifikasi dan analisa mengenai variabel-variabel dimensi 7P yang tidak memberikan kepuasan pada pelanggan serta memberikan usulan perbaikan terhadap variabel-variabel yang menjadi masalah.

1.4 Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini dibutuhkan pembatasan masalah agar penelitian yang dilakukan bisa menjadi lebih terarah dan berikut merupakan batasan masalah pada penelitian:

1. Penelitian dilakukan dari September - November 2020.
2. Peningkatan kualitas layanan hanya sampai usulan dan tidak ada implementasi.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah pada penelitian, tujuan penelitian, batasan masalah pada penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Kajian Pustaka

Pada bab II terdiri dari teori *marketing mix (7P)*, *customer satisfaction*, *service quality*, *Importance Performance Matrix*, *Cause and effect analysis*, uji normalitas, uji validitas, dan uji reliabilitas.

Bab III Metode Penelitian

Bagian ini terdiri dari proses penelitian, instrumen penelitian, metode penelitian yang digunakan, dan pembahasan hasil penelitian yang dilakukan.

Bab IV Pengumpulan, Pengolahan, Pembahasan dan Analisis data

Bab ini berisikan data yang digunakan untuk menyusun laporan penelitian yang terdiri dari profil perusahaan, kuesioner serta analisis dengan menggunakan uji statistik normalitas, validitas, reliabilitas, *importance performance matrix*, *cause and effect analysis*, dan usulan perbaikan serta prioritas usulan.

Bab V Kesimpulan dan saran

Bab V berisikan kesimpulan penelitian serta saran yang diberikan. Kesimpulan akan menjawab tujuan penelitian, sedangkan saran ditunjukkan untuk melakukan pengembangan secara berkelanjutan dan penelitian selanjutnya.